

O07

ID: 00280

Área temática: Sistemas de información II

REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN EL AREA AMBULATORIA A TRAVES DEL REDISEÑO DE AGENDAS

Stefano Andreolla¹, Laura Bonell Pons², Asunción Perales Marín², Bibiana Yago López², Pilar Carrau Giner², Ana Santaballa Bertrán²

¹ *Instituto de Investigación sanitaria la Fe de Valencia*

² *Hospital Universitari i Politecnic la Fe de Valencia*

OBJETIVO: El trabajo realizado tiene como objetivos:

- Reducir el tiempo de espera de los pacientes, para ser atendidos en consultas;
- Equilibrar las cargas de trabajo;
- Mejorar la productividad y disminuir las interrupciones en el flujo de trabajo;
- Aumentar la satisfacción de clientes externos e internos.

MATERIAL Y METODOS: La mejora ha involucrado a una sección del Servicio de Oncología Médica, al equipo médico documentalista, al personal de enfermería y al equipo del Área de Planificación del Hospital.

El diseño metodológico se basa en la herramienta "A3", propia de la filosofía *Lean Manufacturing*. Se emplean herramientas básicas de gestión de la calidad tal y como histogramas y diagramas de dispersión, así como técnicas de análisis de relación entre variables. Para el análisis estadístico se han usado la base de datos del Hospital "IRIS", CUIDISS y el programa Excel2010 de Microsoft Office. Se ha perfeccionado el análisis con la observación directa *in situ*.

RESULTADOS: Como resultado de la aplicación de la metodología "A3", se han identificado los problemas iniciales y las posibles líneas de actuación.

Problemática:

- Elevado tiempo medio de espera de los pacientes, debido sobre todo al 36% de pacientes con esperas de más de treinta minutos.
- Elevado porcentaje de pacientes citados a la misma hora.
- Interrupciones del flujo de trabajo programado (pacientes sin cita en el día e interrupciones de otros profesionales).
- Desequilibrio en la carga de trabajo por días de la semana.

Rediseño de las agendas del equipo, tomando en consideración:

- Tipo de prestaciones (identificando todos los posibles tipos de paciente);
- Duración teórica de las prestaciones;
- Creación de dos franjas horarias para la agenda: (a) de 09h00 a 13h30 para la actividad de consulta ordinaria y (b) de 08h25 a 09h00 y de 13h30 a 15h00 para la actividad de consulta extraordinaria.

Gestión de las cargas de trabajo:

- Control proactivo de agendas: revisión de cargas a siete días vista, con envío de notificación a facultativo responsable en caso de superar un límite establecido.
- Inclusión en el sistema informático de los pacientes espontáneos (sin cita en el día).
- Instrucciones de citación claras para evitar huecos.

El control de los resultados se ha producido a través de los indicadores de:

- Tiempo medio de espera.
- Carga de trabajo por día de la semana.
- N° de colisiones en agenda.

El rediseño de agendas ha reducido las esperas en un 32%, pasando de 25 a 17 minutos, con un 19% de pacientes con esperas de más de 30 minutos.

CONCLUSIONES: Tras la aplicación del método de trabajo y la revisión de los resultados, se concluye que:

1. La metodología "A3" ha resultado eficaz y ha permitido estructurar la forma de pensar y actuar del equipo involucrado, aportando una visión más técnica a la hora de abordar los problemas del día a día.
2. Se ha conseguido una mejora en el tiempo de espera de los pacientes.
3. El trabajo de un equipo multidisciplinar comprometido permite crear sinergias, produciendo mejores resultados que un trabajo individual y/o de un solo departamento.

